

Audit croisé inter-établissements 2016 sur les CMP adultes. Premiers résultats

(Laurent Plancke et Chloé Lepage. 10 mars 2017)

Introduction	3
Objet et méthodes.....	3
Résultats.....	3
Implantation.....	4
Équipe.....	7
Présence au CMP.....	8
Information, satisfaction	8
Horaires d'ouverture.....	8
Offre de soins.....	10
Pratiques	11
Spécificités	12
Courriers.....	12
Travail en réseau	13
Modalités de prise de 1 ^{er} rendez-vous.....	13
Identitovigilance	14
Discussion.....	14
 Annexe. Cahier de recueil de données.....	15
IMPLANTATION.....	15
LOCAUX.....	15
EQUIPE	16
ORGANISATION.....	16
OFFRE DE SOINS	17
1 ^{er} CONTACT.....	18

Introduction

1^{er} audit croisé de la F2RSM Psy portant sur l'activité ambulatoire des services de psychiatrie publics.
Premiers résultats, avec quelques commentaires de l'audit croisé 2016.

Les commentaires sont rédigés en caractères italiques rouges ; ils sont parfois issus de la réunion du groupe de pilotage des audits en date 2 mars 2017. Toutes les questions n'ont pas encore été exploitées.

Objet et méthodes

Questionnaire de 80 items passé par des personnels formés

Décembre 2016

CMP/établissements volontaires

Répondants : le plus souvent, le cadre et l'équipe, secrétaire pour le médecin

Résultats

60 CMP audités

Échantillon non représentatif de la région, surtout constitué de CMP du Nord - Pas-de-Calais.

Or, pratiques différentes entre le Nord - Pas-de-Calais et la Picardie

Carte 1. Établissement d'appartenance des auditeurs et localisation des CMP audités

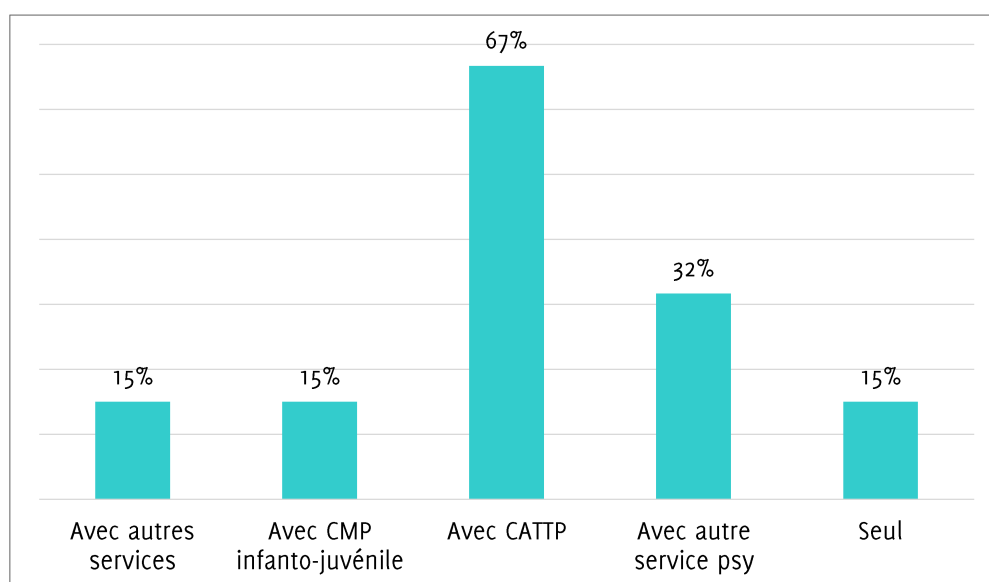


Implantation

Le plus souvent, les immeubles dans lesquels sont situés les CMP sont partagés avec d'autres services, de psychiatrie ou non.

9 CMP ont répondu non au partage des locaux avec les services ci-dessous, on peut supposer que le CMP est donc le seul service implanté dans l'immeuble.

Figure 1. Répartition des CMP audités selon le partage des locaux avec d'autres services



72% des CMP audités ne disposent pas d'antenne, 28% d'une ou plus.

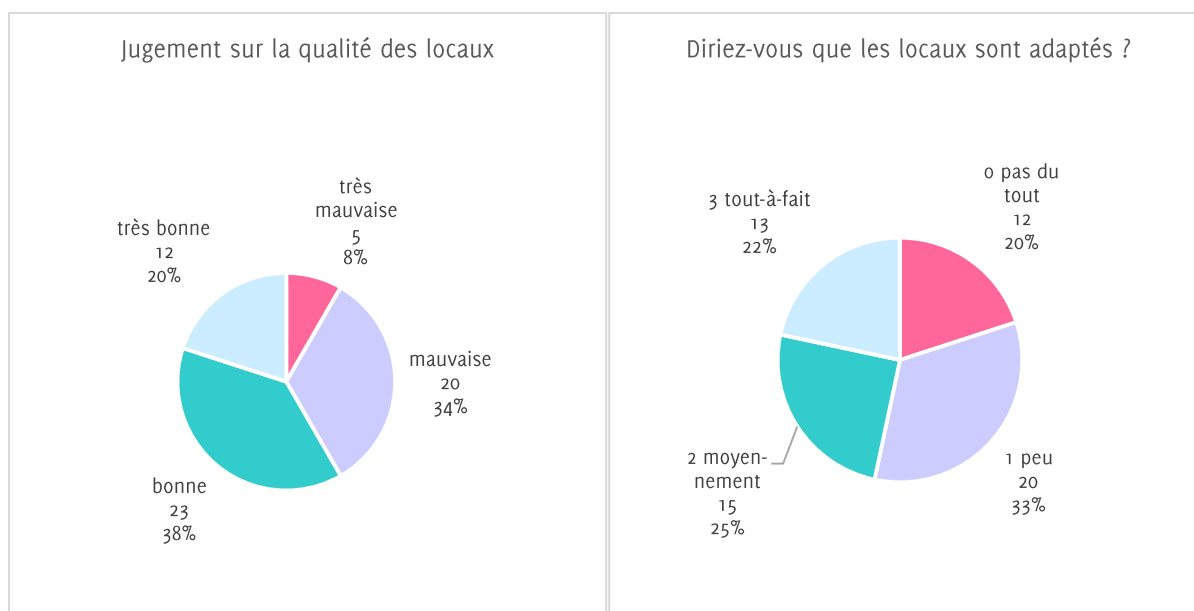
AJOUTER LE NOMBRE DE CMP PAR SECTEUR

Tableau 1. Distances aux services d'hospitalisation psychiatrique et des urgences ¹

	25% des CMP sont à moins de ...	50% des CMP sont à moins de ...	75% des CMP sont à moins de ...	Distance moyenne
Service d'hospitalisation	2 km	7 km	14 km	10 km
Service des urgences	3 km	6 km	14 km	9 km

¹ NB : Distances en apparence courtes. Vérifier à partir de la liste des CMP ayant participé

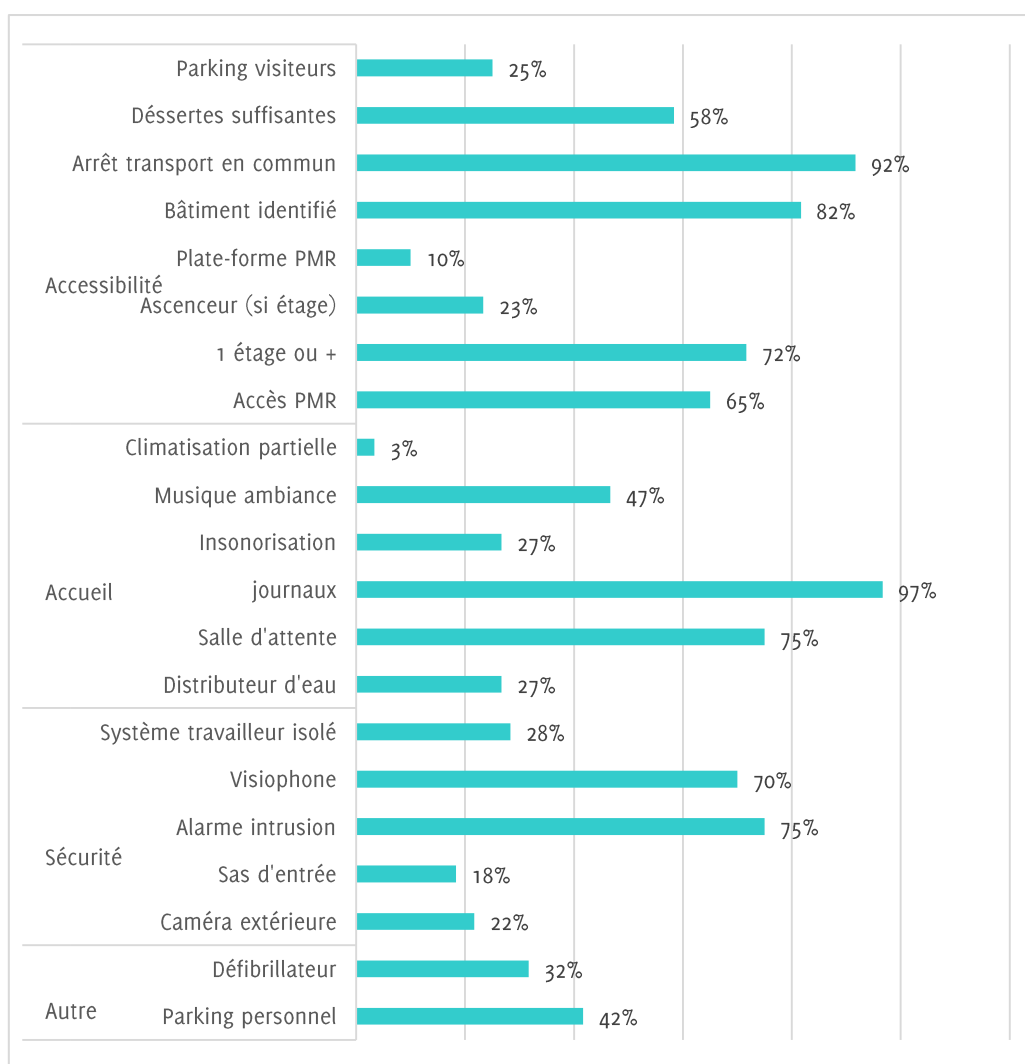
Figure 2. Appréciation de la qualité et de l'adaptation des locaux du CMP



Appréciation positive de la qualité des locaux (3 cas sur 5)

Adaptation des locaux : moitié-moitié (environ)

Figure 3. Répartition des CMP auditées selon différents équipements d'accessibilité, de sécurité et d'accueil.



La fréquence de la desserte en transports en commun a été appréciée par les répondants, vraisemblablement automobilistes (et non sur une mesure objective)

Insonorisation rare → peu de confidentialité

Équipe

Tableau 2. Professionnels des CMP : nombre moyen, écart-type et nombre de CMP concernés par la profession.
En Équivalent temps plein (ETP) N=59. VM=1.

Professionnel	Moyenne	Ecart-type	Services concernés
Infirmier-e-s	6,6	3,6	59
Psychologues	1,9	1,4	59
AMA**	1,7	0,8	59
Médecins	1,5	1,3	58
Cadres de santé	0,5	0,3	57
ASS***	0,7	0,6	55
ASH*	0,2	0,3	24
Psychomotricien	0,2	0,4	14
Éducateur	0,1	0,4	8
Diététicien-ne	0,14	0,1	6
Pair-aidant	0,03	0,1	3
Aide-soignant-e	0,02	0,1	1
Total	13,4	-	-

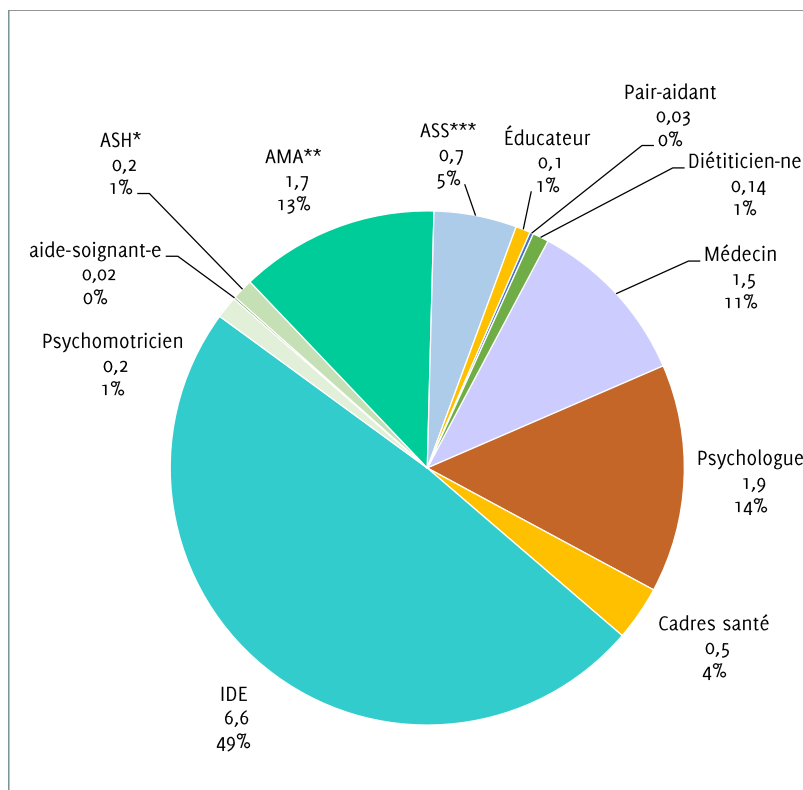
* Agents des services hospitaliers - ** Assistantes médico-administratives - *** Assistant-e-s de service social.

Exemple de lecture : dans 59 CMP sur 59 exercent des infirmier-e-s, à raison de 6,6 ETP en moyenne.

13,4 ETP en moyenne, dont la moitié d'IDE

6 métiers sont présents dans plus de 9 CMP sur 10 (Infirmier-e-s, psychologues, AMA, médecins, cadres de santé et ASS).

Figure 4. Composition moyenne d'une équipe de CMP (en ETP).



Présence au CMP

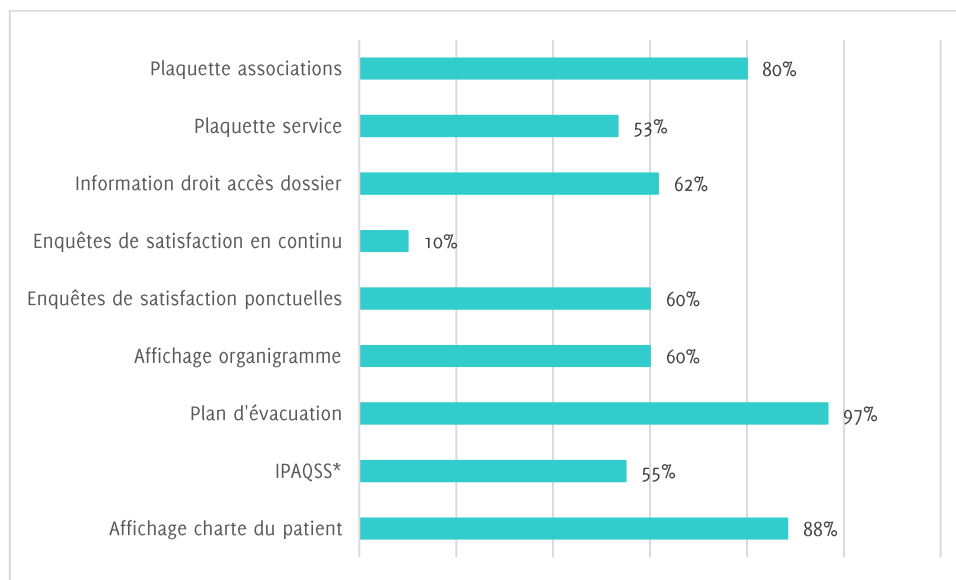
Présence exclusive au CMP :

- Équipe para-médicale : 7/60 (11,7%)

Présence médicale quotidienne relativement faible : 33/60 (55,0%)

Information, satisfaction

Figure 5. Répartition des CMP audités selon la présence de différents éléments relatifs à l'information et la satisfaction des patients.



*Indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

Assez bonne communication auprès des patients.

Un nombre relativement important de CMP audités ne possèdent pas de plaquettes de leur service notamment en comparaison avec les plaquettes des associations.

Peu de CMP audités ont recours à des enquêtes de satisfaction en continu et la fréquence des enquêtes de satisfaction ponctuelles n'est pas connue.

Horaires d'ouverture

42,5 heures hebdomadaires en moyenne ($\pm 4,7$)

Nombre de demi-journées d'ouverture :

- 9 1/60 (1,7%)
- 10 57/60 (95,0%)
- 10 2/60 (3,3%)

Permanences

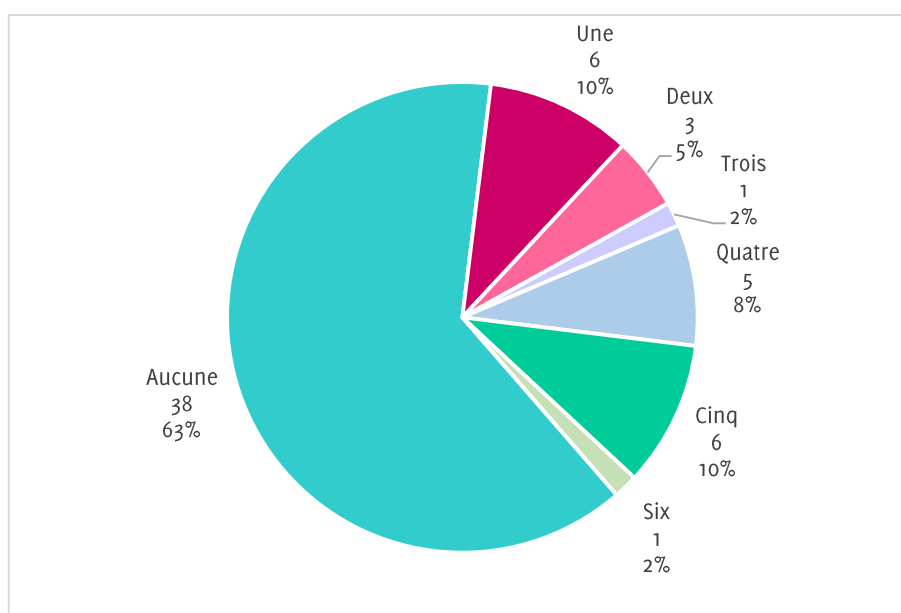
- Samedi seul 3/60
- Samedi et dimanche 3/60

22 CMP proposent des consultations hors horaires d'ouverture (cf. figure 6).

Moyenne (N=22) : 5 heures hebdomadaires (minimum : 1 – maximum : 10)

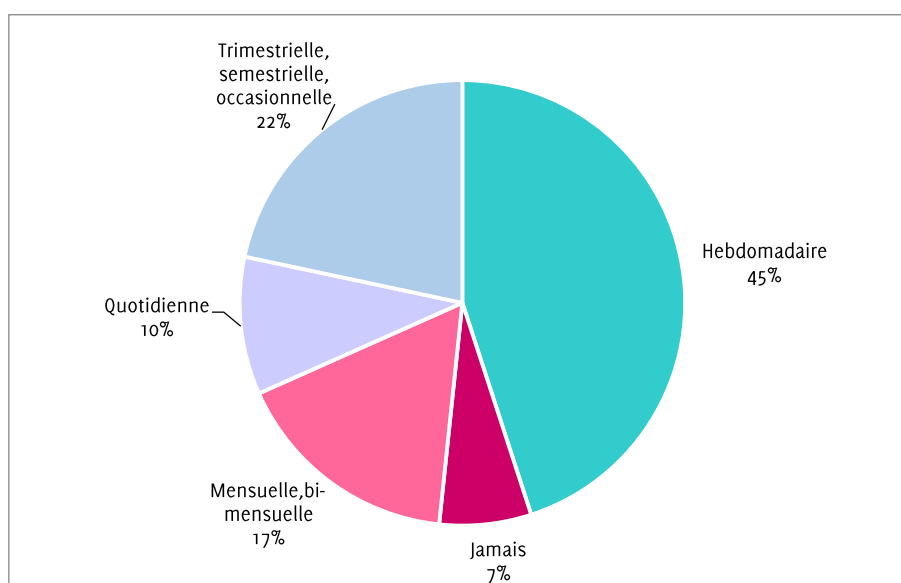
Moyenne (N=22) : 3 jours de consultations hors horaires d'ouverture

Figure 6. Répartition des CMP selon le nombre de jours avec des consultations hors horaires d'ouverture.



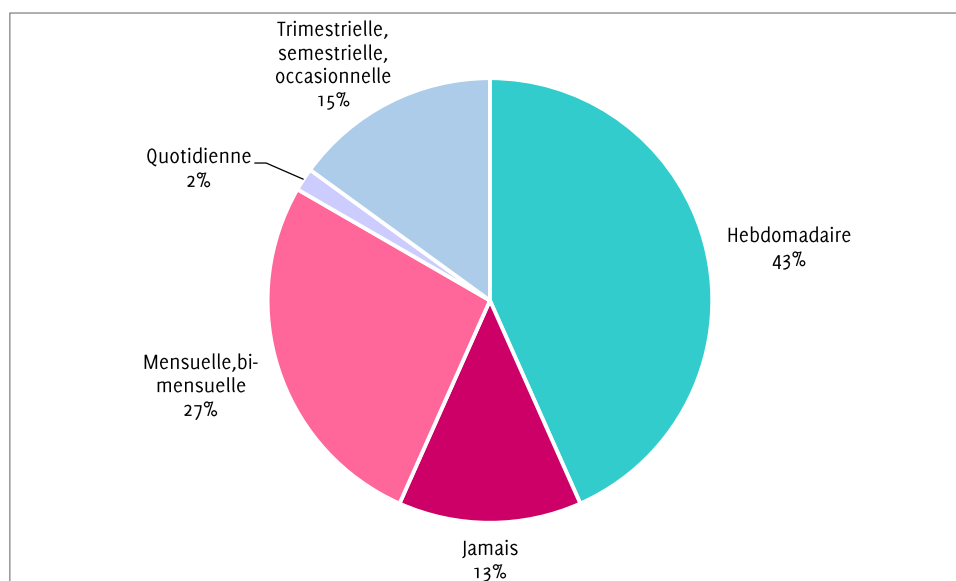
Exemple de lecture : 6 CMP proposent une plage de rendez-vous hors horaires d'ouverture, soit 10% des CMP répondants.

Figure 7. Fréquence des réunions d'équipe paramédicale.



NB : des commentaires formulés dans le questionnaire, il apparaît que les réunions quotidiennes sont, le plus souvent, des temps d'échange et de concertation plus que des réunions programmées. Ex. de précision : information en continu (quotidien), informelles (journalières), temps de transmission au quotidien.

Figure 8. Fréquence des réunions cliniques.



Les réunions d'équipe paramédicale et/ou cliniques restent assez faible pour de nombreux CMP audités.

Réunions avec équipe intrahospitalière : 40/60 (67%)

Réunions de pôle : 44/60 (73%)²

Synthèses avec organismes extérieurs : 59 (98%)

Supervision par intervenant extérieur : 6/60 (10%)

Les fréquences de ces réunions n'ont pas été précisées.

Offre de soins

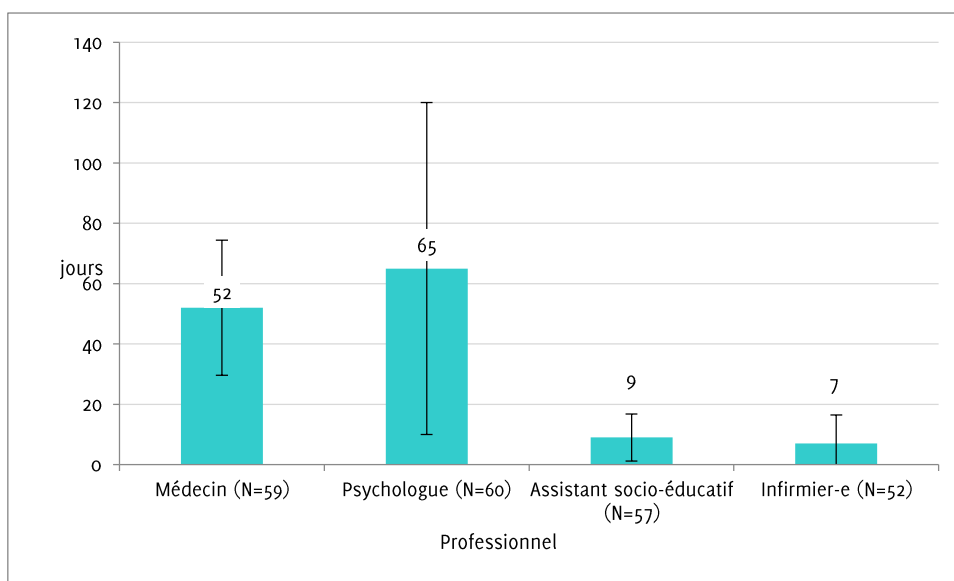
Référent médical par patient : 51/60 (85%)

Toujours un référent paramédical par patient : 37/60 (62%)

Toujours ou souvent un référent paramédical par patient : 49/60 (82%)

² Cohérence ? Si réunion de pôle, réunion avec personnels hospitaliers ???

Figure 9. Délais d'obtention d'un 1^{er} rendez-vous, par profession. Moyenne (en jours) et écart-type.



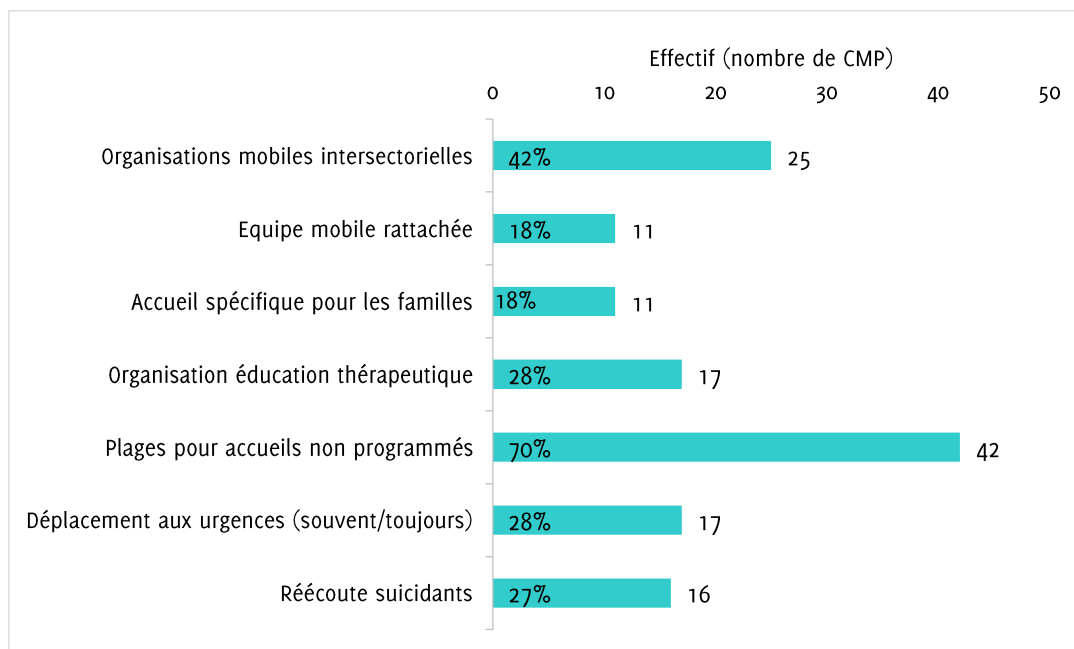
Les délais sont élevés et hétérogènes, environ 1 semaine pour infirmier-e et ASE, 7 semaines pour un médecin et 9 semaines pour le psychologue (écart-type très élevé pour ce dernier : 55).

Pratiques

Offre accueil familial thérapeutique : 39/60 (65%) : de 1 à 10 places (4 en moyenne)

Offre hospitalisation à domicile : 3/60 (5%) : 5 places (2 CMP) et 12 places (1 CMP)³

Figure 10. Pratiques professionnelles. Effectifs et %.



Appropriation par certaines équipes du dispositif Vigilans, géré par le CHRU.

³ À voir : agrément ou non ?

Spécificités

Tableau 3. Réponses à la question « Existe-t-il des spécificités dans l'organisation du CMP ? ». 114 réponses.

Spécificité	N
Thérapie familiale, systémique	17
Sophrologie, relaxation	13
EMDR*	8
Autres thérapies	8
Divers	8
Équipes mobiles	7
Adolescents	5
Psychanalyse	5
Art-thérapie	5
TCC	4
Estime de soi	4
Addictologie	4
Interventions / tiers	4
Souffrance au travail	3
Neuropsychologie	3
Lien milieu scolaire	3
Géronto	3
Hypnose	3
Violences sexuelles	2
Remédiation cognitive	2
Deuil	2
Périnatalité	1
Total	114

* Eye Movement Desensitization and Reprocessing

Grande diversité de pratiques.

La question étant libre, la des pratiques ne sont pas exhaustives.

Courriers

Systématique 1^{er} rendez-vous : 16/60 (27%)

Systématique en milieu de prise en charge : 15/60 (25%)

Systématiques en fin de prise en charge : 20/60 (33%)

Médecins généralistes prescripteurs : 23/60 (38%)

L'envoi systématique de courrier reste relativement peu pratiqué auprès des CMP audités.

Travail en réseau

Interventions en établissement extérieur : 55/60 (92%)

Tableau 4. Réponses à la question « Dans quels lieux extérieurs interviennent les professionnels des CMP ? ». 161 réponses

Lieux d'intervention	N
Médico-social (Foyer)	54
EHPAD, maison de retraite	52
Service social	15
Divers	10
ESAT	9
Service hospitalier somatique	8
École, université	8
Urgences	5
Total	161

Les lieux d'hébergement des personnes âgées ainsi que les établissements médico-sociaux sont les plus cités.

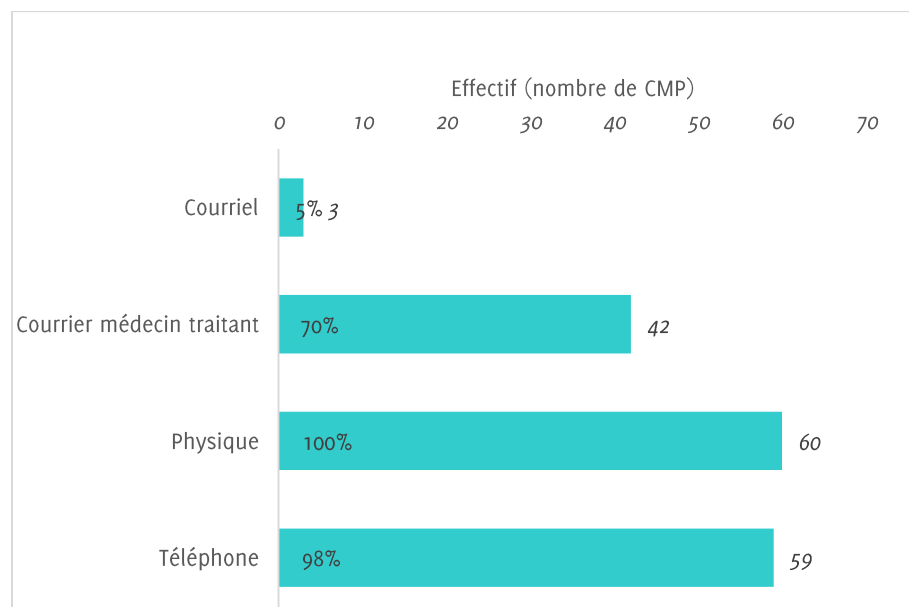
Convention(s) avec partenaires : 45/60 (75%)

Participation à un CLSM : 22/60 (37%). NB : pas de CLSM : 21/60 (35%)

Travail en réseau très important et formalisé.

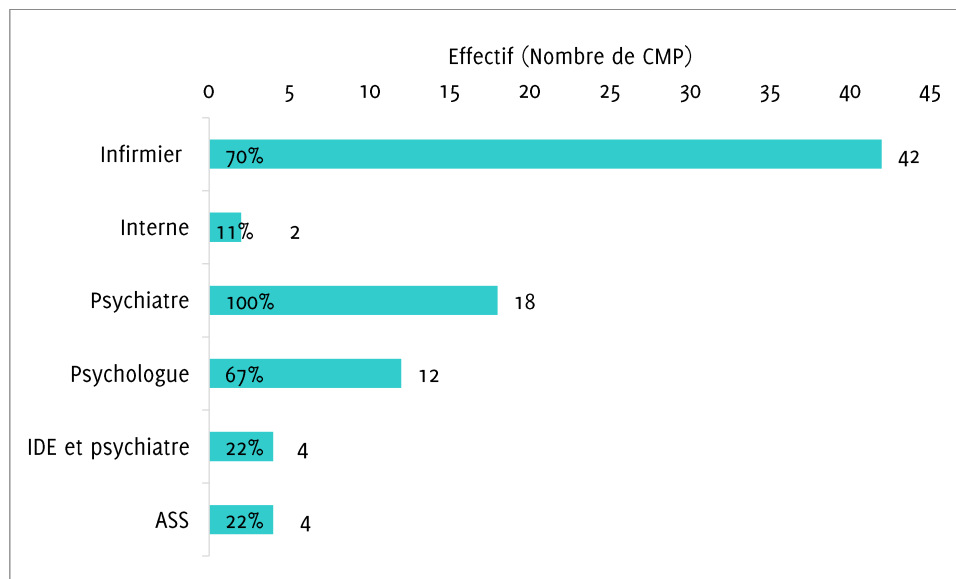
Modalités de prise de 1^{er} rendez-vous

Figure 11. Répartition des modalités de prise de rendez-vous (plusieurs réponses possibles)



Formulation de la question ??? (cf. question 79 page 18)

Figure 12. Répartition des CMP selon la profession du primo-accueillant SI pas infirmier alors autres personnels.



Identitovigilance

Pièce d'identité demandée au 1^{er} accueil

- Jamais : 15/60 (25%)
- Parfois : 8/60 (13%)
- Souvent : 2 (3%)
- Toujours : 35 (58%)

La pièce d'identité reste relativement oubliée par un nombre important de CMP audités.

Discussion

À rédiger

Annexe. Cahier de recueil de données

IMPLANTATION

1. Quel est le nombre de CMP dans votre secteur ? _____
 2. Disposez-vous d'antenne(s) ? oui ☐ non ☐
 3. CMP intersectoriel ? oui ☐ non ☐
 4. Le CMP est-il implanté dans un immeuble :
 - avec d'autres services hors psychiatrie ? oui ☐ non ☐
 - avec un CMP infanto-juvénile oui ☐ non ☐
 - avec un CATTP oui ☐ non ☐
 - avec une autre structure de prise en charge psychiatrique (préciser) oui ☐ non ☐
- Si oui, laquelle : _____
5. A quelle distance du service d'hospitalisation du secteur est situé le CMP (en km) ? _____
 6. A quelle distance du service des urgences est situé le CMP (en km) ? _____
 7. Diriez-vous qu'il y a des structures manquantes dans la **filière de soin** ? oui ☐ non ☐
si oui, lesquels ?
.
.

LOCAUX

8. Que diriez-vous de la surface globale des locaux du CMP ? exiguë ☐ adaptée ☐
9. Globalement, diriez-vous que les locaux sont de qualité (attribuer une note de 0 à 3) ?
Pas du tout 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ Tout-à-fait
10. Diriez-vous que les locaux sont adaptés ?
Pas du tout 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ Tout-à-fait
11. Le CMP est-il doté d'un accès pour les personnes à mobilité réduite ? oui ☐ non ☐
12. De combien d'étages est-il composé ? _____
13. Le CMP est-il doté d'un ascenseur ? oui ☐ non ☐
14. Le CMP est-il doté d'une plateforme pour personne à mobilité réduite ? oui ☐ non ☐
Autre : _____
15. Le CMP dispose-t-il d'un défibrillateur ? oui ☐ non ☐
16. Le personnel est-il formé à l'utilisation d'un défibrillateur ? oui ☐ non ☐
17. Le CMP dispose-t-il d'un distributeur d'eau ? oui ☐ non ☐
18. De combien de salles d'attente disposez-vous ? (ne pas considérer les couloirs) : _____
19. Des magazines et/ou journaux sont-ils mis à disposition ? oui ☐ non ☐
20. Les bureaux d'entretien sont-ils insonorisés ? oui ☐ non ☐
21. De la musique d'ambiance est-elle diffusée dans les locaux ? oui ☐ non ☐
22. Y-a-t-il un arrêt de transport en commun à proximité ? oui ☐ non ☐
23. Diriez-vous que les dessertes par transport en commun sont suffisantes
Pas du tout 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ Tout-à-fait
24. Existe-t-il un parking visiteurs ? oui ☐ non ☐
25. Existe-t-il un parking pour le personnel ? oui ☐ non ☐
26. Le bâtiment est-il identifié ? (signalétique - horaire) oui ☐ non ☐
27. Le bâtiment est-il sécurisé ?
 - Caméra extérieure oui ☐ non ☐
 - SAS oui ☐ non ☐
 - Alarme intrusion oui ☐ non ☐
 - Visiophone oui ☐ non ☐
 - Système travailleur isolé (PTI, sonnette) oui ☐ non ☐
 - Autre _____
28. Le bâtiment est-il climatisé ? oui ☐ non ☐ partiellement ☐

EQUIPE

29. L'équipe paramédicale intervient uniquement au CMP ? oui ☐ non ☐
Si non, où êtes-vous amené à intervenir ? _____
30. L'équipe médicale intervient uniquement au CMP? oui ☐ non ☐
31. Y a-t-il une présence médicale quotidienne ? oui ☐ non ☐
32. Composition de l'équipe en ETP ?
- Médecins , , ETP
- Psychologues , , ETP
- Cadre de santé , , ETP
- Infirmiers (non comptés dans les cadres de santé) , , ETP
- Psychomotriciens , , ETP
- Aides-soignants , , ETP
- Agents des services hospitaliers , , ETP
- Assistantes médico-administratives , , ETP
- Assistantes sociales , , ETP
- Educateurs , , ETP
- Pairs aidants , , ETP
- Autres , , ETP. Préciser : _____ (guide :bénévole, asso)
- A la demande , , ETP. Préciser : _____

ORGANISATION

33. Affichage obligatoire :
- de la charte du patient ? oui ☐ non ☐
 - des IPAQSS ? oui ☐ non ☐
 - des plans d'évacuation ? oui ☐ non ☐
 - organigramme affiché ? oui ☐ non ☐
34. Y-a-t-il des enquêtes de satisfaction ? oui ☐ non ☐
Si oui : ponctuellement ☐ continu ☐
35. Information affichée sur les droits des patients (accès au dossier) ? oui ☐ non ☐
36. Possédez-vous des plaquettes de présentation du CMP ? oui ☐ non ☐
37. Possédez-vous des plaquettes d'information sur les associations ? oui ☐ non ☐
38. **Horaires d'ouverture au public** (Ne pas décrire les heures de présence du personnel sans accueil du public)

	Matin		Permanence	Après-midi	
	Ouverture	Fermeture	Oui ou non	Ouverture	Fermeture
Heure					
Lundi					
Mardi					
Mercredi					
Jeudi					
Vendredi					
Samedi					

39. Horaires des consultations hors horaires d'ouverture

Heure	De	A
Lundi		
Mardi		
Mercredi		
Jeudi		
Vendredi		
Samedi		

40. Existe-t-il une permanence
 - Samedi oui ☐ non ☐
 - Dimanche oui ☐ non ☐
41. Qui réalise l'accueil téléphonique ? _____
42. Y-a-t-il un répondeur avec message d'orientation ? oui ☐ non ☐
43. La saisie d'activité est-elle faite systématiquement par les professionnels eux-mêmes ?
 jamais ☐ parfois ☐ souvent ☐ toujours ☐
 Si jamais, par qui : _____
44. Existe-t-il des réunions d'équipe paramédicale ? jamais ☐ hebdomadaires ☐ mensuelles ☐
 autre ☐ : _____
45. Existe-t-il des réunions cliniques ? jamais ☐ hebdomadaire ☐ mensuelles ☐ autre ☐ : _____
46. Existe-t-il des réunions d'équipe intra et CMP ? oui ☐ non ☐
47. Existe-t-il des synthèses avec des partenaires extérieurs à la structure ? oui ☐ non ☐
48. Y a-t-il une supervision d'équipe par un intervenant extérieur ? oui ☐ non ☐
 Si oui, à quelle fréquence ? _____
49. Existe-t-il des réunions de pôles ? oui ☐ non ☐
50. Un dossier informatisé unique (intra et CMP) existe-t-il dans l'établissement ? oui ☐ non ☐
51. Existe-t-il un dossier papier archivé sur place ? oui ☐ non ☐

OFFRE DE SOINS

52. Y a-t-il un référent médical par patient ? oui ☐ non ☐
53. Y a-t-il un référent paramédical par patient en cas de prise en charge ?
 jamais ☐ parfois ☐ souvent ☐ toujours ☐
54. Quel est le délai moyen d'un 1^{er} rendez-vous médical ? _____
55. Quel est le délai moyen d'un 1^{er} rendez-vous psychologue ? _____
56. Quel est le délai moyen d'un 1^{er} rendez-vous assistant socio-éducatif ? _____
57. De combien de places en accueil familial thérapeutique disposez-vous ? (0 pour aucune) |__|__|⁴
58. De combien de places « d'hospitalisation à domicile » disposez-vous ? (0 pour aucune) |__|__|⁵
59. Existe-t-il une procédure de réécoute des suicidants ? oui ☐ non ☐
60. Les professionnels du CMP se déplacent-ils aux urgences MCO ?
 Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours ☐
61. Existe-t-il des plages pour les accueils non programmés ? oui ☐ non ☐
62. De l'éducation thérapeutique des patients est-elle organisée dans le CMP ? oui ☐ non ☐
63. Y-a-t-il un accueil spécifique pour les familles ? (groupe de parole,) oui ☐ non ☐
 Si oui, lequel : _____
64. Existe-t-il une équipe mobile rattachée au CMP ? oui ☐ non ☐
65. Existe-t-il des organisations mobiles inter-sectorielles ? oui ☐ non ☐
 Lesquelles : _____
66. Y-a-t-il des spécificités dans l'organisation du CMP (approches, équipe mobile, activités, psychanalyse, neuropsychologie, plages pour adolescents ...)
67. Pratiquez-vous des injections neuroleptiques à action prolongée ? oui ☐ non ☐
68. Demandez-vous aux patients de désigner un médecin généraliste ? oui ☐ non ☐
69. Disposez-vous d'une messagerie sécurisée (ex :APICRIPT) ? oui ☐ non ☐ ne sait pas ☐

⁴ Si les places sont intersectorielles, diviser leur nombre par le nombre de secteurs. Ex. 12 places pour 3 secteurs. Répondre 4.

⁵ Idem.

Place des professionnels libéraux médecins généralistes et psychiatres

70. Courrier systématique premier rendez-vous ? oui ☐ non ☐
71. Courrier systématique milieu de prise en charge ? oui ☐ non ☐
72. Courrier systématique fin de prise en charge ? oui ☐ non ☐
73. Médecins généralistes prescripteurs ? oui ☐ non ☐ parfois ☐

Equipes pluridisciplinaires et travail en réseaux

74. Des professionnels du CMP interviennent-ils dans des établissements extérieurs ? oui ☐ non ☐
Si oui, dans lesquels ? _____
75. Des conventions sont-elles établies CMP-partenaire ? oui ☐ non ☐
76. Des professionnels du CMP participent-ils au conseil local de santé mentale ? oui ☐ non ☐ pas de CLSM ☐

1^{er} CONTACT

77. Modalités de prise de rendez-vous
Téléphone ☐
Physique ☐
Courrier médecin traitant ☐
Mail ☐
78. Qui accueille la personne à son arrivée au CMP :
Secrétaire ☐
Infirmier ☐
Autre ☐ Préciser : _____
79. L'équipe infirmière accueille-t-elle en première intention les nouveaux patients ? oui ☐ non ☐
Si non qui réalise le premier rendez-vous :
Interne ☐
Psychiatres ☐
Psychologue ☐
Infirmier et médecin ☐
Assistante sociale ☐
80. Une pièce d'identité est-elle demandée au premier contact ?
Jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐ Toujours ☐